



**AZIENDA SANITARIA LOCALE TARANTO  
FRONTESPIZIO DELIBERAZIONE**

AOO: **ASL\_TA**

REGISTRO: **DELIBERAZIONI**

NUMERO: **559**

DATA: **12/03/2019**

OGGETTO: **REGOLAMENTO DI DISCIPLINA ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE DELL'ASL TARANTO E DI PUBBLICAZIONE DEI CONTENUTI RELATIVI NELLE SEZIONI ASL TARANTO SULL PORTALE REGIONALE DELLA SALUTE.**

SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE DA:

Il presente atto è stato firmato digitalmente da Avv.to Stefano Rossi in qualità di Direttore Generale nominato con deliberazione di Giunta Regionale n. 1507 del 04/09/2018

Con il parere favorevole del Dr. Vito Gregorio Colacicco - Direttore Sanitario

Con il parere favorevole del Dott. Andrea Chiari - Direttore Amministrativo

**Su proposta della struttura: Comunicazione e Informazione**

Estensore: Eva Velardi

Istruttore: Eva Velardi

Dirigente/Dirigente S.S./S.S.D.: VITO GIOVANNETTI

Dirigente Ufficio/Direttore S.C.:

Direttore di Dipartimento:

PROPOSTA:

NUMERO: **DEL-104-2019**

DATA: **15/01/2019**

SEZIONE ALBERO TRASPARENZA:

CLASSIFICAZIONE:

DOCUMENTI:

*Documento*

*Impronta Hash*

**MOD DELIBERAZIONE ORIGINALE**

**b5883a0265d14b83ce1d4eabfb09ea23b694d9f1268c690**

**626c6bf471a6336e5**

**REGOLAMENTO**

**1432211362f3a3505695d67da03096468c609c8053d6aa6  
1b2e0f16a158e4531**

*L'originale del presente documento, redatto in formato elettronico e firmato digitalmente, è conservato a cura dell'Ente produttore secondo normativa vigente.*

*Il contenuto del provvedimento indicato nel presente frontespizio deve essere stampato o registrato in uno con questo documento.*



**DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE**  
(nominato con deliberazione di Giunta Regionale n.1507 del 04/09/2018)

**OGGETTO: REGOLAMENTO DI DISCIPLINA ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE DELL'ASL TARANTO E DI PUBBLICAZIONE DEI CONTENUTI RELATIVI NELLE SEZIONI ASL TARANTO SULL PORTALE REGIONALE DELLA SALUTE.**

**IL DIRETTORE GENERALE**

sulla base della seguente proposta predisposta dal Dirigente apicale della struttura proponente che ne attesta la regolarità della istruttoria ed il rispetto della legalità

VISTI:

la Legge 7 giugno 2000 n. 150 "Disciplina delle attività di Informazione e di Comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni"

il D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa"

il Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

la Legge 7 agosto 1990 n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di accesso ai documenti amministrativi"

il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 "Attuazione della Legge n. 15/2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni"

PREMESSO CHE:

il Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82 ha introdotto il "Codice dell'amministrazione digitale"

con il Decreto Legge 29 novembre 2008, n.185, convertito in Legge 28 gennaio 2009, n.2,

seguito dalla legge 18 giugno 2009, n.69 e dal D.Lgs 235/2010, sono state apportate modifiche al CAD;

il detto CAD prevede significative innovazioni relative all'utilizzo della posta elettronica certificata (PEC), alle comunicazioni tra P.A. e cittadini, alla validità dei documenti informatici, alla conservazione digitale della documentazione e ai siti pubblici.

la Legge 4 aprile 2012 n. 35 di conversione, con modifiche, del Decreto Legge 9 febbraio 2012 n. 5 "Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo" regola la Comunicazione di dati per via telematica tra Amministrazioni e la materia della sanità digitale

la Legge 7 agosto 2012 n. 134 di conversione, con modifiche, del Decreto Legge 22 giugno 2012 n. 83 "Misure urgenti per la crescita del Paese", istituisce 1° Agenzia per l'Italia digitale.

il Decreto legge 18 ottobre 2012 n. 179 detta "Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese (Agenda e identità digitale, amministrazione e dati di tipo aperto, Sanità digitale...)

Il D.P.R. 11 febbraio 2005 N. 68 fornisce le disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'art. 27 della Legge n. 3/03

La Presidenza del Consiglio dei Ministri con il Decreto 30 marzo 2009, indica le "Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme digitali e validazione temporale dei documenti informatici

La Presidenza del Consiglio dei Ministri con il Decreto 6 maggio 2009 indica le "Disposizioni in materia di rilascio e uso della casella di posta elettronica certificata assegnata ai cittadini"

La Presidenza del Consiglio dei Ministri con il Decreto 22 luglio 2011 indica le modalità di attuare le "Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e P.A. ai sensi dell'art.5- bis del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al Decreto Legislativo n. 82705 e successive modificazioni"

La Legge 4 aprile 2012 n. 35, di conversione, con modifiche, del Decreto Legge 9 febbraio 2012 n. S fornisce le "disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo" all'art. 37 sancisce la comunicazioni dell'indirizzo di posta elettronica certificata al registro delle imprese.

Il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 fornisce le indicazioni di attuazione della Legge n. 15/09, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni.

#### CONSIDERATE:

Le disposizioni emanate da:

Garante per la protezione dei dati personali con Provvedimento del 29 maggio 2003 "Spamming. Regole per un corretto invio delle e-mail pubblicitarie" e Provvedimento del 1 marzo 2007 n. 13 "Lavoro: linee guida per posta elettronica e internet

Dip.to per la Funzione Pubblica con la Direttiva del 26 maggio 2009 n.2 "Utilizzo di Internet e della casella di posta elettronica sul luogo di lavoro"

Dip.to per la digitalizzazione della P.A. e l'Innovazione Tecnologica con Circolare 22 febbraio 2010 n. 1 "Uso della Posta Elettronica Certificata nelle Amministrazioni Pubbliche"

Dip.to per la digitalizzazione della P.A. e l'Innovazione Tecnologica con Circolare 19 aprile 2010 n. 2 "Informazioni per la gestione delle caselle di Posta Elettronica Certificata Ministero dello Sviluppo Economico con Circolare 3 novembre 2011 n. 3645 "Iscrizione nel registro delle imprese

dell'indirizzo di posta elettronica certificata delle imprese costituite in forma societaria (art.16, c. 6 del Decreto Legge n. 185/08). Approssimarsi del termine. Indicazioni operative

D.P.R. 1 marzo 2005 n. 75 "Regolamento di attuazione della Legge 4/04 per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici

Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie con Decreto 8 luglio 2005 "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici

## PRESA VISIONE

Della normativa regionale in merito, e nello specifico:

Deliberazione di Giunta Regionale n. 1079 del 25 giugno 2008 "Sistema di Informazione e Comunicazione in Sanità. Portale Regionale della Salute. Attività del Call Center Informativo Regionale.

Deliberazione di Giunta Regionale n. 1101 del 16/05/2011 "Linee Guida per i siti web delle Aziende ed Istituti Pubblici del SSR e per l'utilizzo della posta elettronica certificata. Linee guida del Sistema Integrato di Comunicazione e Informazione in Sanità.

Del Piano della comunicazione Aziendale Sanitaria Locale per il triennio 2017-2020, redatto dalla Struttura di Comunicazione e Informazione Istituzionale.

Visto:

Il Piano della comunicazione Aziendale Sanitaria Locale per il triennio 2017-2020, redatto dalla Struttura di Comunicazione e Informazione Istituzionale.

RITENUTO DI:

Disciplinare con Regolamento l'attività di Comunicazione e Informazione della ASL TA e di pubblicazione dei contenuti relativi alle sezioni ASL TA sul Portale Regionale della Salute

RACCOLTO il parere del Direttore Amministrativo, il parere del Direttore Sanitario, sottoscritto in calce al presente provvedimento;

## **DELIBERA**

per tutti i motivi esposti in narrativa e che qui s'intendono richiamati per formarne parte integrante e sostanziale:

- Di **APPROVARE** il Regolamento di Disciplina delle attività di Comunicazione e Informazione della ASL TA e di pubblicazione dei contenuti relativi alle sezioni ASL TA sul

Portale Regionale della Salute, che si allega in copia al presente atto e del quale diviene parte integrante e sostanziale.

- Che la seguente deliberazione sostituisce la versione precedente, del Regolamento di disciplina delle attività di Comunicazione e Informazione della Asl Taranto, e di pubblicazione dei contenuti relativi alle sezioni Asl Taranto sul Portale Regionale della salute.
- Dichiarare il presente provvedimento immediatamente esecutivo, stante l'urgenza
- Il presente provvedimento non comporta alcun onere a carico del bilancio dell'Azienda Sanitaria Locale di Taranto

*Il numero di registro e la data del presente provvedimento nonché i soggetti firmatari sono indicati nel frontespizio che, pertanto, deve essere stampato o registrato in uno con questo documento.*

# **REGOLAMENTO DI DISCIPLINA ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE DELL'ASL TARANTO E DI PUBBLICAZIONE DEI CONTENUTI RELATIVI ALLE SEZIONI ASL TARANTO SUL PORTALE REGIONALE DELLA SALUTE**

## **TITOLO I**

### ***PRINCIPI GENERALI***

#### ***Art. 1- Oggetto***

1. Il presente Regolamento disciplina, ai sensi della legge n.150 del 7 giugno 2000 e del D.P.R. n. 422 del 21 settembre 2001, norme e interventi in materia di informazione e comunicazione, le attività di comunicazione e di informazione, al fine di garantire, facilitare e migliorare le relazioni fra la comunità del territorio e l'ASL di Taranto.

#### ***Art. 2- Principi e finalità***

1. L'ASL ispira tutta la propria attività alla semplificazione del linguaggio, ai principi di conoscenza e di trasparenza a garanzia del diritto di accesso, pubblicità, economicità, efficienza ed efficacia delle attività determinate per legge.
2. L'ASL indirizza l'informazione e la comunicazione, secondo le modalità di seguito disciplinate, a tutti coloro cui siano dovute o che ne abbiano interesse.
3. L'ASL promuove la conoscenza della propria attività istituzionale e amministrativa attraverso ogni idoneo strumento di diffusione, sostiene lo sviluppo delle relazioni con i cittadini, mira al potenziamento ed all'armonizzazione dei flussi di informazioni al proprio interno e ad affermare il diritto dei cittadini ad un'efficace comunicazione.

#### ***Art. 3- Ambiti applicativi***

1. I principi di cui all'art. 2 si applicano sia all'ordinaria attività istituzionale e amministrativa dell'ASL sia:
  - a) all'informazione sui contenuti significativi e caratteristici del bilancio, anche tramite le rendicontazioni fornite dai sistemi di controllo interno;
  - b) al funzionamento della rete telematica orientata a sviluppare la comunicazione digitale, lo scambio di documenti, l'attivazione, la formazione e l'esecuzione dei procedimenti sanitari, tecnici ed amministrativi assicurandone l'aggiornamento costante.

## **TITOLO II**

### ***DISCIPLINA DELLE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE PUBBLICA E DI INFORMAZIONE***

#### ***Art. 4- Caratteri generali***

1. Con riferimento alla legge n. 150 del 7 giugno 2000, per attività di informazione e comunicazione si intende:
  - a) la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, singoli e associati e ad altri enti;

- b) la comunicazione interna realizzata nell'ambito dell'ASL;
- c) l'informazione rivolta ai mezzi di comunicazione di massa;
- d) la comunicazione interistituzionale.

2. Le attività di comunicazione e di informazione sono indirizzate a:

- a) illustrare le attività ed il funzionamento dell'ASL e promuoverne l'immagine;
- b) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
- c) assicurare l'informazione ai cittadini relativamente agli atti e al percorso dei procedimenti;
- d) garantire ai cittadini i diritti di accesso e di partecipazione;
- e) favorire le conoscenze allargate e approfondite sui temi di rilevante interesse pubblico e socio-economico;
- f) facilitare l'accesso ai servizi e promuoverne la conoscenza;
- g) attivare ricerche ed analisi quanti - quantitative in ordine a proposte migliorative sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con i cittadini;
- h) favorire i processi di semplificazione.

#### ***Art. 5- I soggetti promotori della comunicazione e della informazione pubblica***

1. Fanno parte delle attività di comunicazione e informazione dell'ASL:

- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP): è il servizio di informazione e comunicazione dell'Ente, garante dei diritti di accesso e partecipazione nonché della tutela della riservatezza dei dati, così come previsto dalla L. 241/90 e successive modifiche, dalla L. 150/2000 e dalla L. n.15 del 11 febbraio 2005.  
All'URP spetta l'attività di comunicazione diretta di carattere generale con i cittadini, relativamente alle disposizioni normative, alle forme di accesso, all'organizzazione ed agli adempimenti amministrativi; tale ufficio svolge l'attività di raccordo attivo e passivo fra i cittadini e gli uffici dell'ASL.  
Rileva i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi pubblici erogati, anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini e collabora per adeguare conseguentemente i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte.  
Contribuisce, in collaborazione con altri Uffici, al coordinamento, organizzazione e circolazione delle informazioni, sia all'interno dell'ASL sia all'esterno, verso i cittadini.
- L' Ufficio stampa si occupa prioritariamente della gestione dell'informazione (D.L.29/93, art.1, comma 2), in collegamento con i mezzi di comunicazione di massa: stampa, radiofonici, televisivi ed on-line. Le loro azioni devono svolgersi in modo stabile e sinergico con l'Ufficio portavoce e di conseguenza con tutti gli altri uffici della Direzione Generale e della struttura di appartenenza.
- L'Ufficio del portavoce, si attiva con l'**Unità di Crisis Management**, costituita da personale dell'URP e dell'ufficio Stampa, che avrà il compito di predisporre e gestire le attività di informazione e comunicazione in sanità durante tutto il periodo di emergenza e di crisi. Tale unità, di volta in volta nominata dalla Direzione Generale, ovvero tra i dirigenti dell'Azienda con particolari competenze e responsabilità nell'ambito del settore in cui si è verificata la situazione d'emergenza e di crisi. Svolge compiti di diretta collaborazione con l'organo di vertice dell'amministrazione pubblica, specificatamente per quanto concerne la gestione dei rapporti di carattere istituzionale con gli organi di



informazione. Sviluppa tutte quelle strategie che hanno attinenza all'impronta e all'immagine pubblica che gli organi di governo conferiscono alla loro attività. Conosce il giornalismo e le tecniche di comunicazione, ma contemporaneamente deve entrare anche in una logica di comunicazione istituzionale. Ciò vuol dire che la sua azione deve svolgersi in modo stabile e sinergico soprattutto con la Direzione Generale, affinché il dispiegarsi delle tecniche di "management" delle notizie e dell'informazione favoriscano un percorso omogeneo e non sovrapposto.

Il Portavoce non può, per tutta la durata del relativo incarico, esercitare attività nei settori radiotelevisivo, del giornalismo, della stampa e delle relazioni pubbliche. E' la figura di raccordo con il vertice dell'amministrazione e risponde direttamente alla Direzione Generale.

Le suddette attività di comunicazione e informazione istituzionale sono coordinate dalla Struttura di Comunicazione e Informazione Istituzionale e dalla Direzione Generale al fine di ottimizzare l'utilizzo delle risorse umane ed economiche, e creare sinergie ed integrazione fra le diverse azioni di comunicazione, con l'obiettivo di rendere sempre più efficaci e soddisfacenti le relazioni con i cittadini. Esse sono elaborate e gestite secondo gli indirizzi dettati dagli organi di vertice, cui rispondono gli uffici, in collaborazione e con il supporto – fermo restando, naturalmente, le distinte specificità funzionali e operative al fine di evitare inutili e faticose sovrapposizioni – dell'Ufficio del portavoce, per lo sviluppo di azioni omogenee e sinergiche nel campo della comunicazione e dell'informazione.

La struttura di comunicazione ed informazione, per quanto concerne prevalentemente i segmenti URP e Ufficio stampa, ha funzioni di programmazione, indirizzo e raccordo delle attività da realizzare. In accordo alla D.G. annualmente o secondo la programmazione la Struttura di Informazione Istituzionale predispone il Piano di comunicazione, che dovrà contenere:

- la definizione degli obiettivi e della strategia della comunicazione integrata (azioni di comunicazione interna, esterna, on-line, pubblicitaria, ecc.);
- la descrizione delle singole azioni con l'indicazione dei tempi di realizzazione;
- la scelta dei mezzi di diffusione e il budget;
- la pianificazione delle attività di monitoraggio e valutazione dell'efficacia delle azioni;
- la pianificazione ed il coordinamento dei contenuti di tutti gli strumenti di comunicazione e informazione realizzati dall'amministrazione comunale.

Per quanto attiene la specifica definizione di compiti e funzioni a cui afferiscono le azioni riguardanti l'URP, l'Ufficio stampa e l'Ufficio del portavoce, si fa riferimento a quanto disposto dalla Legge n. 150/2000 e dalla Legge n. 241/90.

2. I servizi di comunicazione e informazione, in quanto strategici nei processi di comunicazione interna ed esterna, svolgono un ruolo:

- a) informativo, mediante una attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli utenti;
- b) di servizio, con diretta produzione di servizi;
- c) propositivo, riguardo la organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica e la progettazione di nuovi;
- d) di integrazione tra le attività di comunicazione esterna ed interna;
- e) conoscitivo, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
- f) promozionale dei servizi dell'Ente;
- g) di mediazione tra i cittadini e la pubblica amministrazione;
- h) formativo attraverso iniziative rivolte a studenti, "stagisti", personale sanitario, cittadini in generale.

3. I servizi di comunicazione e informazione, nella esplicitazione del loro ruolo, si ispirano ai principi enunciati nella “Direttiva sulle attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni”<sup>1</sup> e orientano la propria attività agli obiettivi in essa fissati.

4. Ogni Direttore delle strutture aziendali di vertice, deve individuare un referente organizzativo a cui attribuire il compito di segnalare tempestivamente all’Ufficio Relazioni con il Pubblico tutte le novità riguardanti la legislazione settoriale, i servizi, le prestazioni, l’organizzazione, i procedimenti amministrativi e la modulistica. Tali nominativi devono essere comunicati alla S.C.I.I. a cui compete curare e tenere l’elenco dei suddetti nominativi.

5. Il Direttore Generale può attivare apposite collaborazioni con enti pubblici e loro forme associative e con associazioni di categoria, affinché si avvalgano reciprocamente delle rispettive strutture informative.

#### **Art. 6- Funzioni e Attività**

1. La Struttura Comunicazione e Informazione Istituzionale, nell’ambito delle attività di cui all’art. 5, coordina e finalizza le informazioni, nonché progetta e attua le iniziative di comunicazione pubblica volte ad assicurare, attraverso opportuni strumenti, la conoscenza di normative, servizi e strutture.
2. La Direzione Generale, oltre a generare le proprie informazioni provenienti da altri soggetti, sia interni all’amministrazione sia esterni, collabora con tutti gli uffici dell’ASL e con organismi esterni, sia pubblici che privati.
3. I servizi di comunicazione, attraverso le proprie strutture:
  - a. garantiscono il diritto di accesso di cui alla legge n. 241 del 7 agosto 1990 e successive modificazioni, secondo quanto disposto dal D.P.R. 445/2000 e successive modificazioni;
  - b. danno informazioni in merito ai procedimenti amministrativi qualità, prestazioni socio sanitarie dell’ASL, svolgimento tempi di conclusione e responsabili;
  - c. informano sulle modalità e sui termini per le azioni a tutela dei diritti di accesso previste dalla legge;
  - d. agevola l’utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l’illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, l’informazione sulle strutture e sui compiti dell’ASL;

#### **Art. 7- Gli strumenti della comunicazione e dell’informazione pubblica**

1. Le informazioni e le comunicazioni al pubblico sono di norma fornite attraverso opuscoli, pubblicazioni, sito internet dell’ASL, Portale Regionale della Salute, avvisi al pubblico, materiale divulgativo e servizi telefonici.

#### **Art. 8- La comunicazione interna**

1. La S.C.I.I. promuove una buona comunicazione interna, fondata su di un’ampia circolazione delle informazioni sulle attività ed i processi lavorativi, con il pieno coinvolgimento del personale nei progetti di cambiamento organizzativo, consente di costruire al meglio la propria identità, favorendo la crescita di un senso di appartenenza positivo alla dimensione del lavoro pubblico, in quanto i flussi informativi interni rappresentano senz’altro il migliore strumento di integrazione, coordinamento e razionalizzazione dei processi dell’ASL.

---

<sup>1</sup> Direttiva emanata il 7 febbraio 2002 dalla Presidenza del consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica.

2. La comunicazione interna e la produzione di informazioni verso l'esterno rappresentano momenti differenti della stessa funzione di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni, e pertanto richiedono un coordinamento che ne governi, con efficacia, le interazioni e le sinergie. A tal fine, la Direzione Generale, nell'ambito delle attività di cui all'art. 5, coordina e finalizza le informazioni, nonché progetta e attua le iniziative di comunicazione pubblica volte ad assicurare, attraverso opportuni strumenti, la conoscenza di normative, servizi e strutture.  
Nello svolgimento di tali attività, i servizi di comunicazione considerano centrali e decisivi gli strumenti interattivi della comunicazione on-line (Internet-Intranet, Portale Regionale della Salute).
3. I servizi di comunicazione, per garantire una efficiente comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, operano in modo trasversale ad ogni area di competenza, attivando processi di comunicazione interna fra tutti i Dipartimenti ed Unità Operative Complesse e strutture dell'ASL, i quali assicurano un costante flusso informativo.
4. Nel caso in cui si verificano situazioni di inadempienza da parte di qualche Dipartimento o Struttura, la Direzione Generale ne dà comunicazione ai funzionari e ai dirigenti responsabili, affinché provvedano per quanto di competenza. Entro il 31 dicembre di ogni anno, la Struttura Comunicazione Informazione Istituzionale, provvede a relazionare al Direttore Generale i risultati di tale attività, i quali avranno rilievo ai fini della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa, sanitaria e tecnica.

#### ***Art. 9 - Le Attività di Informazione***

1. Le informazioni al sistema mediatico sono fornite da:
  - a) l'Ufficio Stampa, il quale, sentiti gli organi istituzionali o a rilevanza istituzionale interessati, cura la diffusione delle informazioni concernenti l'adozione delle decisioni e degli atti di interesse generale o di particolare rilievo;
  - b) l'Ufficio del portavoce, per quanto attiene ai suoi compiti di istituto.

#### ***Art. 10 – Ascolto e valutazione della qualità dei Servizi***

1. I Servizi di comunicazione attuano sistematicamente, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, processi di rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni quali-quantitativi.
2. L'attività di ascolto e di valutazione della qualità dei servizi è funzionale anche alla programmazione delle iniziative di comunicazione e formazione, e della formulazione di proposte di adeguamento organizzativo, procedurale e operativo dell'amministrazione sanitaria.
3. I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e di monitoraggio sulle segnalazioni e sui reclami da parte dei cittadini sono trasmessi periodicamente al Direttore Generale, Servizio controllo di gestione e Nucleo di valutazione.

#### ***Art. 11 – Conoscenza dei bisogni e del gradimento***

1. La struttura Comunicazione Informazione Istituzionale può organizzare indagini sul grado di soddisfazione dei cittadini, per i servizi socio sanitari erogati, oltre che sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei medesimi rispetto alle prestazioni e agli adempimenti amministrativi. Analoghe indagini possono essere svolte dai direttori di struttura, sia singolarmente sia in modo coordinato, con l'eventuale collaborazione dei servizi di comunicazione.

### **Art. 12 - Reclami**

1. Tutti hanno diritto a segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'ASL.
2. I reclami di non immediata risoluzione devono essere esaminati dal Direttore responsabile della struttura d'Informazione Istituzionale ed inviate per competenza al Direttore Responsabile competente, il quale, entro trenta (30) giorni dal ricevimento, comunicherà al cittadino il risultato degli accertamenti svolti e le eventuali azioni correttive predisposte. Per i reclami di dubbia interpretazione, l'amministrazione assicura, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) o gli uffici direttamente interessati, anche la disponibilità della modulistica idonea.
3. Il Direttore Generale è informato dei reclami di evidente rilevanza e adotta, se opportuno e necessario, gli idonei provvedimenti di rispettiva competenza.
4. Tutti i reclami e gli eventuali provvedimenti conseguenti saranno annotati, in apposito registro a cura della Struttura Comunicazione Informazione Istituzionale, salvaguardando le modalità di tutela dei dati personali in essi contenuti.

### **Art. 13 – Proposte dei cittadini**

1. Le proposte individuali o di interesse settoriale, sono esaminate dagli organi e dai direttori competenti. Entrambi provvederanno ad informare il cittadino sugli orientamenti relativi alle questioni proposte. Tali proposte verranno poi trasmesse per conoscenza al Direttore Generale.

### **Art. 14 – Promozione e sviluppo della partecipazione**

1. L'ASL, attraverso la Direzione Generale che, nella fattispecie, si avvarrà delle competenze C.I.I., valorizza e promuove l'accesso agli strumenti di partecipazione previsti dallo Statuto e dai Regolamenti.
2. A tal fine:
  - a) raccoglie e diffonde informazioni relative agli Istituti di partecipazione;
  - b) informa i cittadini e le loro associazioni sulle attività di ascolto, di monitoraggio e di verifica della qualità dei servizi;
  - c) stabilisce i rapporti con gruppi o associazioni di cittadini finalizzati alla realizzazione di iniziative di interesse particolare o generale.

### **Art. 15 - Organizzazione**

1. La Direzione Generale svolge la propria attività attraverso i servizi di comunicazione di cui all'art. 5 del presente Regolamento, i quali ottimizzano la propria organizzazione interna mediante l'articolazione delle attività in due ambiti di competenza, il *back office* e il *front office*, tra loro funzionalmente integrati.
2. Il *back office* costituisce il laboratorio verso cui si indirizzano i flussi informativi provenienti dalle diverse fonti, pertanto le attività riguardano prevalentemente la raccolta, il filtro, il trattamento, la redazione e l'aggiornamento delle informazioni, la gestione delle banche dati di competenza, la progettazione, e la realizzazione di interventi di comunicazione, la gestione giuridico-amministrativa dei rapporti interni ed esterni alla struttura, nonché il coordinamento della rete dei referenti di servizio all'interno e all'esterno dell'ASL.
3. Il *front office* gestisce l'area di controllo con l'utenza ed è il luogo di massima visibilità dell'ASL e di mediazione della sua immagine, nonché l'ambito principale di interpretazione dei nuovi bisogni e delle esigenze dei cittadini. Le attività del *front office* sono rivolte ai cittadini per fornire informazioni e servizi, per agevolare l'utilizzo delle strutture e degli strumenti di comunicazione – banche dati, internet, ecc. – per migliorare la comprensione della normativa comunitaria, nazionale e regionale, per monitorare la qualità dei servizi e il livello di soddisfazione dell'utente.

#### ***Art. 16- Personale***

1. I servizi di comunicazione e informazione dell'ASL, vengono espletati da personale in possesso dei titoli e dei requisiti di cui al D.P.R. 422/2001 "Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi".  
La definizione o la modifica dei profili professionali (anche di nuova istituzione), sono stabilite - secondo quanto previsto dalla legge 150/2000, D.P.R. 422/2001.
2. L'ASL con riferimento alla individuazione e alla regolamentazione dei profili, provvede attraverso la contrattazione aziendale, come previsto dall'art. 8, comma 3 e dall'art. 9, comma 5, della legge n. 150/2000, dal successivo DPR 422/2001, dalla Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002.
3. I criteri di selezione del personale da attribuire ai servizi di comunicazione e di informazione della Direzione Generale, sia che la selezione avvenga per concorso o per progressione interna, devono tenere conto degli aspetti di cui al presente articolo. Tali aspetti devono essere considerati anche nella attribuzione di personale mediante mobilità, sia interna sia esterna.
4. Attraverso una continua attività di formazione e aggiornamento al personale viene assicurato lo sviluppo delle conoscenze e delle capacità professionali idonee all'esercizio delle attività che è chiamato a svolgere. Tutti gli addetti alle attività di comunicazione e informazione sono tenuti a partecipare ai corsi di formazione e di specializzazione.

### **TITOLO III**

#### **PUBBLICAZIONI TELEMATICHE**

#### ***Art. 17- Disciplina delle pubblicazioni telematiche***

1. Il presente capo disciplina la pubblicazione telematica dei provvedimenti e degli atti dell'azienda sul sito web aziendale, Portale Regionale "PugliaSalute", sia in modalità internet che in modalità intranet.

#### ***Art. 18- Incardinamento del servizio di pubblicazione telematica***

1. Il servizio di pubblicazione telematica avviene attraverso il Portale Regionale "PugliaSalute", che rappresenta a tutti gli effetti il sito web istituzionale previsto dalla normativa vigente, e in particolare dal D.Lgs. 82/2005 ("Codice dell'amministrazione digitale"), dalla L. 69/2009 (che ha introdotto l'Albo on line) e dal D. Lgs. 33/2013 (cd. "Decreto Trasparenza").
2. La pubblicazione telematica dovrà avvenire secondo i principi di trasparenza, celerità, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa.
3. Per quanto non espressamente disposto dal presente regolamento, si rinvia al D.Lgs. n. 82 del 07.03.2005 e s.m.i. nonché alle altre disposizioni vigenti sulla pubblicità legale telematica dei documenti pubblici.

#### ***Art.19 - Pubblicazione telematica di documenti***

1. Ai sensi dell'art. 54, comma 4 bis, del D.Lgs. n. 82 del 07.03.2005 e s.m.i., la pubblicazione telematica produce effetti di pubblicità legale nei casi e nei modi espressamente previsti dall'ordinamento.
2. La pubblicazione telematica di documenti può avvenire sia da parte della Struttura di Comunicazione ed Informazione Istituzionale che, da parte di altre Strutture operative, qualora ciò sia tecnicamente possibile e purché vi sia garanzia di identificabilità del

- pubblicatore informatico appartenente alla struttura.
3. Ricorrendo l'ipotesi di cui al comma precedente, in fine, ciascun dirigente individuerà nell'ambito della propria unità operativa e solo per le 4 aree interessate (art. 29), con proprio provvedimento, i pubblicatori/redattori che saranno successivamente autenticati da parte del dirigente responsabile della sicurezza informatica, secondo quanto previsto dall'Allegato B al D.Lgs. n. 196 del 30. 06. 2003 e dai documenti aziendali sulla sicurezza informatica (ancora in costruzione per l'ASL di TA).

#### ***Art. 20 - Pubblicazione telematica dei documenti***

1. La pubblicazione telematica di documenti avviene secondo le modalità stabilite, in coerenza con le esigenze tecniche e organizzative del servizio, con disposizione generale del dirigente di tale Struttura, nella quale il medesimo stabilirà i seguenti elementi quali criteri cui gli uffici dovranno attenersi:
  - a) il formato del documento da pubblicare;
  - b) le modalità di trasmissione del documento alla S.C.I.I. per la pubblicazione;
  - c) i tempi di pubblicazione dei documenti;
  - d) l'evidenziazione dei dati personali, di qualunque tipo essi siano, che vengono pubblicati;
  - e) l'indicazione specifica delle disposizioni normative che permettono la pubblicazione dei dati personali di cui alla lettera precedente;
  - f) eventuali altri requisiti che si dovessero rendere necessari in relazione alle potenzialità informatiche nonché alle esigenze organizzative la S.C.I.I.
2. Ove la richiesta di pubblicazione sia irregolare la S.C.I.I. non pubblicherà il documento oggetto della stessa, dando comunicazione del rigetto al richiedente. La regolarità della pubblicazione, per cui la S.C.I.I. è tenuta a decidere in merito alla pubblicazione, riguarda esclusivamente la forma della richiesta e del documento da pubblicare, e non anche il contenuto.

#### ***Art. 21 - Modalità di pubblicazione***

1. Di ogni operazione di pubblicazione telematica deve rimanere traccia informatica.
2. Gli atti debbono rimanere pubblicati per il periodo richiesto.
3. Qualora non sia stato indicato il termine della pubblicazione, la richiesta va respinta al mittente affinché indichi espressamente il termine.
4. Scaduto il termine, il pubblicatore/redattore dovrà ritirare dal sito internet od intranet, Portale Regionale della Salute, l'atto pubblicato.
5. Nello svolgimento del proprio ufficio il pubblicatore/redattore non può entrare nel merito della pubblicabilità dell'atto, salvo per l'interesse aziendale e leggi vigenti.

### **TITOLO IV**

#### **TUTELA DELLA RISERVATEZZA**

#### ***Art. 22- Pubblicazione e diffusione di dati***

1. La pubblicazione degli atti agli albi aziendali e la pubblicazione telematica costituiscono diffusione dei dati contenuti negli stessi, ai sensi e per tutti gli effetti previsti dalla normativa vigente in materia di tutela della riservatezza.

#### ***Art. 23- Redazione di atti per i quali non sia prevista la pubblicazione obbligatoria***

1. Le unità operative hanno l'obbligo di rispettare le disposizioni di cui ai commi successivi nel predisporre atti per i quali chiedono la pubblicazione agli Albi aziendali e/o la pubblicazione telematica.
2. Ai sensi dell'art. 18, comma 3, del Codice della Privacy, la diffusione degli atti contenenti dati personali non sensibili e non giudiziari è ammessa unicamente quando è prevista da una

- norma di legge o di regolamento, che le unità operative hanno l'obbligo di citare nella richiesta di pubblicazione.
3. Ai sensi degli artt. 20 e 21 del Codice della Privacy, la diffusione di atti in cui siano contenuti dati personali sensibili o giudiziari è consentita solo se autorizzata da espressa disposizione di legge, che le unità operative hanno l'obbligo di citare nella richiesta di pubblicazione, nella quale siano anche specificati i tipi di dati che possono essere trattati nonché le finalità di rilevante interesse pubblico perseguite.
  4. Ai sensi dell'art. 20, comma 2, del Codice della Privacy, nei casi in cui una disposizione di legge specifichi la finalità di rilevante interesse pubblico, ma non i tipi di dati sensibili o giudiziari e di operazioni eseguibili, la pubblicazione è consentita solo in riferimento agli atti contenuti tipi di operazioni eseguibili, identificati e resi pubblici con il regolamento di cui alla citata disposizione normativa.
  5. Sono fatti salvi i provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali in materia di pubblicazione di atti pubblici.

***Art. 24- Redazione di atti per i quali sia prevista la pubblicazione obbligatoria***

1. Le Strutture, nella predisposizione di atti che per disposizione di legge o di regolamento obbligatoriamente debbano essere pubblicati all'Albo aziendale, hanno l'obbligo di omettere l'indicazione dei dati personali di qualunque tipologia essi siano, dei soggetti cui essi si riferiscano, nonché di qualunque informazione mediante la quale si possa risalire al soggetto interessato dai dati stessi, quando la diffusione di tali dati non sia permessa ai sensi della normativa vigente in materia di tutela della riservatezza.
2. E' consentita l'indicazione di un numero o di un codice, in luogo del nome dell'interessato, nei casi in cui sia comunque necessario pubblicare dati personali, conosciuto e conoscibile solo dai soggetti cui legge permetta il trattamento di tali dati.
3. Il collegamento al numero o al codice di cui comma precedente deve risultare da un documento o da un registro archiviato secondo i principi di correttezza dell'archiviazione, i cui estremi, concernenti anche la posizione di archivio, debbono obbligatoriamente essere indicati nell'atto pubblicando.

***Art. 25- Disposizioni finali***

1. Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento, si fa riferimento alle norme vigenti in materia.

**TITOLO V**

**PUBBLICAZIONE DEI CONTENUTI RELATIVI ALLE SEZIONI ASL TARANTO  
SUL PORTALE REGIONALE DELLA SALUTE**

***Art. 26 – Oggetto***

Il presente regolamento disciplina le attività riguardanti la pubblicazione degli atti, notizie e informazioni della ASL Taranto sul Portale Regionale della Salute avente dominio: [www.sanita.puglia.it](http://www.sanita.puglia.it) nel rispetto della legge vigente.

***Art. 27– Principi***

Il Portale è un canale di contatto moderno e rapido per diffondere informazioni e notizie utili ai cittadini e agli operatori della sanità. L'attività di comunicazione ed informazione è ispirata ai principi di trasparenza e garanzia del diritto di accesso, pubblicità e conoscenza dell'attività delle AA. SS. LL. della Regione Puglia.

***Art. 28 – Finalità***

I principi di cui all'art. 2, si applicano all'ordinaria attività istituzionale e amministrativa delle

redazioni locali del Portale, le cui attività sono focalizzate a:

- a) illustrare le attività ed il funzionamento dell'ASL di appartenenza e a promuoverne l'immagine;
- b) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
- c) assicurare l'informazione all'Utenza per i percorsi dei procedimenti;
- d) garantire all'Utenza i diritti di accesso e di partecipazione;
- e) facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni per promuoverne la conoscenza;
- f) attivare azioni correttive su proposte migliorative dettate dalla partecipazione civica ;
- g) favorire i processi di semplificazione.

### **Art. 29– Norme redazionali**

Le richieste di pubblicazione, le modifiche, gli aggiornamenti e le eventuali proposte (da parte di esterni alla redazione), vanno indirizzate al Responsabile della pubblicazione dei contenuti che vaglia le richieste in accordo con la redazione per quanto riguarda gli aspetti attinenti alla comunicazione.

Modalità di redazione:

- a) gli elementi da pubblicare saranno selezionati in base alla coerenza con l'identità dell'ASL;
  - b) potranno essere inserite immagini prodotte dai redattori e fotografie libere da diritti d'autore;
  - c) i caratteri ed il formato dovranno rispettare determinati parametri;
  - d) le dimensioni degli elementi (testo – immagini – formati) potranno essere regolate dai soggetti abilitati (redattori e approvatore), dopo apposito intervento del RTI;
  - e) i contenuti statici che non subiscono aggiornamenti frequenti sono pubblicati a cura del webmaster;
  - f) i contenuti dinamici, aggiornati frequentemente sono inseriti dai soggetti abilitati;
  - g) la veridicità dei contenuti inseriti dai redattori e approvati dai responsabili della pubblicazione di ciascuna Area di pertinenza dei documenti ASL è responsabilità del dirigente responsabile della struttura cui i contenuti sono riferiti, o che ha formato il documento pubblicato. Le competenze nella cura delle sezioni e delle sottosezioni del sito istituzionale, che concernono la responsabilità nella pubblicazione di informazioni, dati e documenti all'interno delle stesse, sono così suddivise:
1. Sezione "Operatori" (limitatamente alle sottosezioni "Portale Aziendale Fornitori" e "Fatturazione Elettronica"): Competenza dell'Area Gestione Risorse Economico Finanziarie;
  2. Albo On Line fino al 15/07/2018 e Albo On Line dal 16/07/2018: competenza della Struttura Affari Generali;
  3. Amministrazione Trasparente:
    - a. Sottosezioni "Consulenti e collaboratori", "Personale", "Bandi di concorso", "Performance" (limitatamente alle sottosezioni "Ammontare complessivo dei premi" e "Dati relativi ai premi"), "Strutture sanitarie private convenzionate": Competenza dell'Area Gestione del Personale;
    - b. Sottosezioni "Enti controllati", "Bilanci", "Pagamenti dell'amministrazione": Competenza dell'Area Gestione Risorse Economico Finanziarie;
    - c. Sottosezione "Provvedimenti": ogni struttura è responsabile della pubblicazione dei provvedimenti oggetto di pubblicazione obbligatoria nella sezione "Amministrazione Trasparente" ai sensi della normativa vigente; le strutture che non hanno redattori, trasmettono i provvedimenti, per la pubblicazione, alla Struttura di Comunicazione e Informazione Istituzionale;
    - d. Sottosezioni "Bandi di gara e contratti", "Beni immobili e gestione patrimonio" (limitatamente alla sottosezione "Canoni di locazione o affitto"): Competenza dell'Area Gestione del Patrimonio;
    - e. Sottosezioni "Beni immobili e gestione patrimonio" (limitatamente alla sottosezione "Patrimonio immobiliare"), "Opere pubbliche": Competenza dell'Area Gestione Tecnica;
    - f. tutte le altre sottosezioni: Competenza della Struttura di Comunicazione ed Informazione Istituzionale.
  4. Notizie (Primo Piano; Archivio News; Video News; Rassegna Stampa); Assistenza (tutte le sottosezioni); Organizzazione (tutte le sottosezioni); Posta Elettronica Certificata; Anticorruzione;



Privacy; Richieste e Segnalazioni; Carta dei Servizi: Competenza della Struttura di Comunicazione ed Informazione Istituzionale.

h) I contenuti da pubblicare devono essere trasmessi al responsabile della pubblicazione della sezione di pertinenza del documento (approvatore) tramite e-mail sottoscritta dal dirigente responsabile della struttura che trasmette gli atti o i contenuti, con allegato in formato elettronico, almeno 24/48 ore prima, della necessaria pubblicazione; per quanto riguarda le deliberazioni e le determinazioni da pubblicare nella sezione “Amministrazione Trasparente” ai sensi della normativa vigente, in fase di redazione dell’atto deliberativo l’istruttore indica, attraverso l’applicativo Civilia e nelle modalità previste dallo stesso, l’inserimento del documento in una delle sottosezioni dell’“Amministrazione Trasparente”; per quanto riguarda tutti gli altri dati, documenti e informazioni da pubblicare nella sezione “Amministrazione Trasparente”, la pubblicazione avviene attraverso trasmissione tramite gli strumenti di comunicazione interna (assegnazione in fase di protocollazione ed e-mail) al responsabile della relativa sottosezione, come testé indicato;

i) nel procedere alla pubblicazione degli atti e dei contenuti sul Portale, indicare sempre la data di inizio e la data di fine della pubblicazione (inserire scadenza);

l) i contenuti da pubblicare, devono essere inseriti seguendo le indicazioni operative e tecniche inerenti la procedura specifica di utilizzo del sistema di gestione dei contenuti, utilizzato per la progettazione, lo sviluppo e la tenuta del portale;

m) verificare l’esattezza e la veridicità dei dati, prima di procedere alla conferma della pubblicazione (una volta effettuata la pubblicazione, ciascun utente della rete e visitatore del sito istituzionale ha facoltà di visionare l’informazione e di fare una copia o di scaricare un atto);

n) per ciascun contenuto oggetto di pubblicazione occorre indicare la relativa validità, ossia la periodicità di verifica e di eventuale aggiornamento. Il redattore, deve verificare la presenza di informazioni datate o errate da segnalare al responsabile della pubblicazione, affinché si intervenga per correzioni, integrazioni o eliminazione dell’elemento;

o) il redattore deve obbligatoriamente segnalare al RTI, l’eventuale malfunzionamento del sistema per consentire un pronto intervento.

p) è obbligatoria la segretezza della password di accesso all’Area Gestionale del Portale, con espresso divieto di comunicare a terzi, la PSW assegnata, in quanto l’imputabilità delle operazioni di pubblicazione o di inserimento di atti o contenuti è riconducibile, tramite le evidenze informatiche o le apposite registrazioni degli strumenti elettronici, al titolare delle relative credenziali.

### ***Art. 30 - Responsabilità sulla pubblicazione degli atti***

Redattori e approvatori della ASL Taranto (v. art. 29 – lettera g).

### ***Art. 31 – Accesso ad AREA RISERVATA***

Per la gestione unificata degli Utenti è possibile accedere alle sezioni riservate solo previa registrazione e successivo rilascio delle credenziali di accesso (login e password).

### ***Art. 32– Protezione e trattamento dei dati personali***

I contenuti dei file trasmessi per la pubblicazione devono essere attentamente analizzati da parte dei responsabili dei procedimenti per la pubblicazione nel Portale.

I Responsabili degli Uffici/Servizi/Settori devono verificare che l’eventuale presenza di dati personali nei documenti da pubblicare siano compatibili con le norme contenute nel D. Lgs. 196/2003 e nella deliberazione del Garante per la protezione dei dati personali n. 17 del 19 aprile 2007: “Linee guida in materia di trattamento di dati personali per finalità di pubblicazione e diffusione di atti e documenti e enti locali” e successive modifiche ed integrazioni.

### ***Art. 33 – Disposizioni finali***

Per tutto quanto non espressamente rivisto nel presente regolamento, si fa riferimento alla normativa vigente.